

Belia: Sejauhmanakah Budaya kesukarelaan boleh dipupuk Melalui Persatuan?

Prof. Madya Dr. Azizi Hj. Yahaya
Fakulti Pendidikan
Universiti Teknologi Malaysia
Skudai Johor
Noordin Yahaya
Universiti Teknologi Mara
Cawangan Melaka Johor

ABSTRAK: Belia adalah aset negara yang sangat berharga yang perlu dipelihara dan dididik dengan sempurna. Belia juga merupakan bakal kepada pemimpin masa depan. Sebagai pewaris dan pembina masa depan setiap warga belia perlu melihat peranan yang boleh mereka mainkan dalam membantu negara mencapai hasrat wawsan 2020. Cabaran belia masa kini adalah cukup besar dan mencabar. Kerajaan memandang belia adalah sebagai aset yang boleh digembelinkan untuk membangunkan negara. Belia perlu didik dan dibimbing supaya mereka kelak menjadi rakyat yang berguna. Segala aktiviti yang bercorak liar perlu di benteraskan agar mereka ini sama-sama boleh bertanggungjawab untuk membangunkan negara. Oleh pertubuhan-pertubuhan yang bercorak sukarela perlu diperbanyakkan agar para belia dapat sama-sama menyalurkan tenaga dan juga dapat dihindarkan mereka daripada terjerumus ke lembah yang hina seperti masalah soaial dan terlibat dalam demonstrasi yang sia-sia. Oleh itu Dasar Pembangunan Belia Negara adalah digubal bertujuan membina dan merealisasikan generasi belia yang cemerlang dan berwibawa. Dengan adanya Dasar Belia Negara, segala aktiviti, program yang dirancang mengikut prinsip-prinsip akan dilaksanakan dengan lebih teratur dan tersusun mengikut prinsip dan garis panduan yang ditetapkan supaya matlamat yang dicapai adalah selaras mengikut kehendak dan aspirasi negara.

(Kata Kunci: Belia, pemimpin, pembangunan belia Negara, aktiviti, kesukarelaan)

Pengenalan

Pertubuhan sukarela merupakan sebuah organisasi sektor ketiga. Ia berperanan sebagai tulang belakang kepada pembangunan negara. Keanggotaan ahli-ahli dalam pertubuhan ini terdiri dari sebahagian besar dari pekerja sukarela dari organisasi lain dan ia dikendalikan oleh pekerja tetap yang bekerja sepenuh masa. Keanggotaan ahli sukarela sememangnya berasaskan kesanggupan ahli-ahli tersebut menjalankan tugas secara sukarela. Pentadbiran pertubuhan khidmat kesukarelaan diwujudkan bertujuan memberikan khidmat kepimpinan, mewujudkan struktur dan berfungsi yang memberikan kemudahan untuk menggerakkan penggunaan sumber manusia bersama-sama sumber-sumber yang ada. Antara peranan yang dimainkan oleh organisasi sukarela terhadap ahlinya ialah:

- Supaya dapat memenuhi kehendak ahlinya

- Untuk membina iklim sosial yang dapat memudahkan keperluan kehendak ahli dipenuhi
- Untuk membolehkan seseorang anggota terlibat dalam proses membuat keputusan
- Untuk memberikan sumbangan dan dapat membina perkembangan sosial.
- Supaya setiap ahli dapat mengembangkan dan memperkukuhkan amalan kerja profesionalisma seseorang individu yang terlibat dalam aktiviti kesukarelaan.

Antara cabaran utama pengurusan organisasi ini yang sama penting dengan melatih tenaga baru pekerja sukarela adalah bagaimana mengekal tenaga sukarela yang sedia ada dalam organisasi. Program yang berjaya dilaksanakan dari individu sukarela yang setia bukan saja memberi perkhidmatan yang dapat membantu organisasi, tetapi dapat membantu program melatih ahli-ahli baru.

Kerja sukarela bukanlah suatu kerja yang boleh menyarakan pendapatan, tetapi ia dapat memberikan tarikan yang kuat kepada individu yang mempunyai motivasi dan kepercayaan dalaman bagi menyempurnakan kepuasan diri untuk menghulurkan bantuan. Program yang berunsurkan kesukarelaan dapat memenuhi hasrat ini bagi individu seperti ini. Asalkan individu dapat melihat hasil yang positif akan menyebabkan mereka akan terus datang pada minggu yang berikutnya setiap minggu dan seterusnya berlarutan hingga tahun demi tahun.

Antara cabaran dalaman yang utama dalam badan sukarela ialah melatih anggota baru dan di samping itu cuba mengekalkan ahli-ahli anggota yang lain. Kedua-dua tugas ini adalah sama beratnya. Dengan mengambil ahli-ahli baru, melatih dengan kemahiran yang sesuai, memperkukuh kedudukan dengan memberi peranan kepada mereka dan mengekalkan penglibatan mereka dalam program-program yang dijalankan dapat membentuk semangat kesetiaan dan ini dapat menghalang mereka keluar dari pertubuhan ini.

Apakah faktor yang menjadi motivasi ahli sukarela kekal dalam pertubuhan ini?

Terdapat beberapa teori yang dapat membantu kita memahami apakah yang memotivasi individu dapat terus kekal dalam pertubuhan sukarela. Kefahaman tentang faktor motivasi individu yang mendorong menyertai dan terus setia bersama pertubuhan dapat memberi penerangan tentang tingkah laku penglibatan para sukarela dalam organisasi. Terdapat dua pandangan tentang perkara ini:

Sebagai memenuhi keperluan dalaman atau keperluan psikologi dan menyertai pertubuhan untuk mendapat pengiktirafan atau faedah.

1. Keperluan psikologi

Keperluan psikologi boleh mempengaruhi penglibatan sukarelawan/wati. Seperti yang diterangkan oleh Maslow (1970) bahawa motivasi adalah tindakbalas kepada keperluan dalaman mengikut hirarki keperluan psikologi, keperluan mendapat keselesaan, keperluan sosial, keperluan kepuasan diri (*self esteem*) dan keperluan merealisasikan kehendak diri (*self actualization*). Mengikut Maslow, individu

bertindakbalas kerana kerana untuk menenuhi keperluan yang ada. Jika keperluan ini dicapai maka ia tidak lagi dapat memberi perangsang. Individu akan dirangsang dengan keperluan yang baru bagi memotivasi. Teori ini mencadangkan bagi pertubuhan yang ingin menarik peserta sukarela dan meningkatkan kesetiaan sukarelaan hendaklah peka kepada keperluan ahli yang dominan. Dlam organisasi berkenaan.

Mengikut Herzberg, pekerja sukarela dapat mengekalkan kepuasan bergantung kepada dua katogori iaitu faktor kepuasan (*satisfier*) seperti pencapaian (*achievement*), pengiktirafan, kepercayaan kepada tugas yang diamanahkan dengan memberi lebih tanggungjawab dan faktor ketidakpuasan (faktor *Hygiene*) seperti perhubungan interpersonal yang lemah, kurangnya penyeliaan dan keadaan tempatkerja yang kurang memuaskan akan meningkatkan ketidakpuasan kerja. Jadi pihak pertubuhan akan mengenalpasti sumber yang menjadi faktor kepuasan dan faktor ketidakpuasan sebagai landasan untuk mengekalkan kesetiaan pekerja sukarela.

McClelland (1985) pula mengenalpasti keperluan untuk pencapaian, bersekutu (*affiliation*) dan kuasa sebagai penggerak. Individu yang bertindakbalas kepada kehendak untuk mencapai sesuatu adalah digerakkan kepada penyempurnaan tugas, individu yang respon kepada keperluan ingin bersekutu (*affiliation*) disebabkan ingin menambahkan perhubungan interpersonal. Dan ada individu yang ingin memenuhi keperluan kuasa untu mengambil peluang menyerlahkan ciri-ciri kepimpinan yang ada.

Penglibatan individu yang bekerja dalam sektor swasta mahupun dalam sektor kerajaan selalunya disalah erti sebagai menggunakan mencuri masa perkerjaan sektor berkenaan (Kanter, 1997), walaupun begitu kesan positif kesukarelaan terhadap individu dan organisasi berkenaan tidak dapat dinafikan. Penglibatan kesukarelaan sebenarnya dapat menyokong, memudahkan dan memperkukuhkan persekitaran tempat kerja organisasi berkenaan (Crouter, 1984) dengan penglibatan individu dapat membantu mereka melakukan tugas ditempat bekerja dengan lebih berkesan.

Siber (1974) mengenalpati empat dimensi positif yang diperolehi oleh individu:

- a. perolehan dari segi keistimewaan – lagi banyak seseorang mendapat ganjaran dan penghargaan akan menyebabkan bertambahnya perasaan harga diri (*self esteem*). Ini akan menyebabkan individu ini menjadi lebih proaktif dalam penyelesaian masaalah ditempat kerja.
- b. Perolehan dari segi status keselesaan (*status security*) – pengalaman yang diperolehi bertindak sebagai pemampn kepada tekanan dan kekangan kerja yang dialami oleh individu mudah diuruskan oleh individu berkenaan.
- c. pengukuhan status (*status enhancement*) – kerja-kerja kesukarelaan membolehkan individu menjalinkan perhubungan dengan individu-individu lain yang diluar tempat kerja. ; dan

- d. peningkatan kepersonalitian individu.- pengalaman semasa penglibatan dalam kegiatan kesukarelaan dapat membina kemahiran yang amat berguna yang dapat meningkat prestasi ditempat kerja. Dengan kebolehan yang ada ini membolehkan individu membantu organisasi untuk mencapai matlamat di samping yang sama dapat mengurangkan perasaan ketidakpuasan ditempat kerja..

2. Keperluan mendapat pengiktirafan dan ganjaran

Mengikut Caudron (1994) penglibatan individu dengan aktiviti kesukarelaan tidak akan mengganggu keberkesanan tugas individu berkenaan ditempat kerja malahan individu berkenaan dapat meningkatkan produktiviti dan morale mereka. Selanjutnya beliau menambah penglibatan kesukarelaan sebagai jawapan kepada bentuk latihan koperat yang menjimatkan belanja. Kemahiran yang diperolehi seperti kemahiran komunikasi, kemahiran bekerja sebagai satu pasukan, kebolehan menjanakan pendekatan yang lebih inovatif dalam menghadapi cabaran dapat memberikan sumbangan kearah keberkesanan organisasi ditempat kerja.

Vroom (1964), dalam teori jangkaan (*expectency theory*) menguatkan pernyataan bahawa individu mudah dipengaruhi untuk melibatkan segala bentuk aktiviti yang mengikut persepsi mereka dapat melaksanakannya dengan baik. Jika hasil pelaksanaan tugas itu diiktiraf dan dihargai ia akan memperkukuhkan personaliti seseorang individu secara positif. Dengan lain perkataan, pekerja sukarela yang ingin melibatkan diri dengan kerja yang mereka anggap mereka mampu melakukan dengan baik maka hasilnya hendaklah di hargai. Oleh itu dengan mengumpul maklumat jangkaan setiap pekerja sukarela, pengurus kerja sukarela dapat meletakkan setiap pekerja sukarela dibidang kerja yang bersesuaian mengikut jangkaan mereka.

Mengikut Brown dan Zahry (1989), terdapat tiga jenis penghargaan yang diperolehi oleh pekerja sukarela iaitu (a) peluang untuk mensosialkan diri, (b) peluang untuk meningkatkan dibidang karier dengan menambah kemahiran yang diperolehi dan (c) kepuasan diri setelah selesai membantu menjalankan tugas. Gidron (1983) mengelaskan bentuk-bentuk penghargaan yang diterima oleh pekerja sukarela. Antaranya ialah pembentukan perhubungan dengan pelanggan semasa menjalankan tugas, dan begitu juga perhubungan dengan pekerja sukarela yang lain dan juga dengan golongan profesional dalam pertubuhan kesukarelaan. Sherrot (1983) menyatakan bahawa walaupun pekerja biasa mendapat imbuhan dalam bentuk gaji, tetapi pekerja sukarela mendapat imbuhan yang setimpal tetapi bukan dalam bentuk imbuhan material seperti status, penghargaan dan faedah-faedah yang lain. Dan imbuhan seperti ini dapat menguatkan motivasi dalaman yang akan menjanakan “imbuhan psikologi” yang dapat menjamin kesetiaan dalam pertubuhan tersebut.

Secara praktik, pengurus program bercorak kesukarelaan hendaklah dapat bertindak terhadap dan jangkaan yang harus dipenuhi oleh pekerja sukarela yang sentiasa berubah dari masa kesemasa. Pearce (1983) menegaskan bahawa ganjaran yang diharapkan amat bermakna oleh mereka tidak serupa dengan ganjaran semasa menjadi ahli sukarela. “Jika perubahan terhadap keperluan ini tidakdapat diberi perhatian akan menyebabkan ahli-ahli ini meninggalkan pertubuhan ini”. Lesley (1990), mengingatkan “organisasi akan kehilangan ahli sukarelawannya jika mereka

melayan keperluan ahli-ahli mereka seolah-olah sama dengan keperluan semasa mereka baru menjadi ahli”.

Sungguh pun agak mustahil bagi pengurus program sukarela untuk melayani setiap keperluan ahli-ahli secara individu, tetapi kita boleh membezakan keperluan antara ahli-ahli baru dan ahli-ahli berpengalaman di dalam pertubuhan ini. Keperluan ahli baru adalah dengan menyediakan aktiviti-aktiviti berupa latihan dan program assimilasi dan bagi ahli-ahli lama pula menyediakan iklim seperti aktiviti-aktiviti yang dapat menyokong mereka dapat kekal dengan pertubuhan.

Pembinaan iklim yang dapat meningkatkan memotivasi

Deal dan Kennedy (1982) menggambarkan budaya koperat adalah kepercayaan dan nilai yang didukung oleh organisasi yang dapat dilihat dari amalan harian yang dilakukan oleh warganya. Budaya koperat juga dapat dilihat dengan cara bagaimana organisasi beroperasi – iaitu aktiviti routine yang terikat dengan misi organisasi. Sekiranya budaya yang ada dalam organisasi itu mantap maka ini akan dapat meningkat motivasi dan produktiviti pekerja. Dalam konteks kesukarelaan pula, iklim lebih sesuai digambarkan sebagai aspek budaya organisasi yang dapat mempengaruhi keputusan seseorang mengenai kerja kesukarelaan.

Keberkesanan budaya organisasi dapat menarik dan mengekalkan kesetiaan pekerja sukarela adalah sangat signifikan kerana budaya organisasi dapat menghubungkan nilai-nilai kepercayaan yang ada di dalamnya dengan warga organisasi. Dengan kepercayaan ini dapat membawa misi organisasi ke arah merealisasi matlamat organisasi. Dailey (1986) menegaskan kepentingan budaya organisasi dalam menarik anggota sukarela melalui penglibatan mereka dalam aktiviti-aktiviti yang dijalankan. Walaupun pemimpin pertubuhan atau pengurus program mengawal motif seseorang, tetapi mereka dapat mempengaruhi iklim keseluruhan organisasi untuk menggalakkan komitmen dan memperkukuhkan motivasi diri bagi setiap ahli sukarelawan/wati untuk kekal dalam organisasi itu. Antara ciri komponen utama iklim organisasi yang dapat mempengaruhi peserta sukarela adalah perhubungan dalam organisasi, bentuk tugas yang diberikan dan bentuk peluang yang ada yang dapat menyumbang kepada pembinaan diri. Oleh itu cabaran utama yang dihadapi oleh pemimpin pertubuhan sukarela adalah cuba sedaya upaya untuk memenuhi kehendak, menyegerakan perolehan faedah dari perkhidmatan dan memenuhi jangkaan yang akan diperolehi oleh.

1. Kepuasan menjalinkan perhubungan

Hampir kesemua ahli sukarela menjalinkan hubungan dengan pekerja tetap, hubungan dengan pekerja sukarela yang lain atau hubungan dengan pelanggan. Bentuk jalinan hubungan ini bergantung kepada iklim organisasi dan juga bentuk tugas yang dilakukan oleh seseorang sukarela. Aspek-aspek iklim organisasi dapat dilihat dari layanan kemesraan, bentuk sokongan yang diberikan, kerjasama yang ditunjukkan dan perasaan sikap kepunyaan yang ditanamkan oleh organisasi itu.. Iklim organisasi dikira sihat apabila setiap anggota tetap menganggap pekerja

sukarela sebagai sahabat dan peranan mereka dianggap lebih penting dari peranan mereka. Terdapat pelbagai cara untuk membentuk hubungan yang sihat. Antaranya:

a. Mengadakan program untuk sukarela yang baru.

Organisasi boleh merancang program yang sesuai dengan keperluan ahli-ahli baru supaya dapat meneguhkan ikatan persaudaraan dengan organisasi. Mereka boleh mengorientasikan sukarelawan/wati baru dengan memberi pengetahuan dan mereka berasa bangga menjadi sebahagian daripada anggota organisasi. Organisasi seterusnya membentuk mereka rasa terlibat dengan aktiviti organisasi dengan menerangkan misi dan visi organisasi.

b. Meraikan kehadiran ahli sukarela yang baru

Mengiktiraf penglibatan ahli sukarela yang baru boleh diraikan dengan mengadakan majlis untuk mereka. Begitu juga menunjukkan rasa penghargaan dengan kehadiran mereka dengan memberi lapuran melalui bulitin terbitan organisasi. Pihak pentadbir boleh juga menunjukkan rasa penghargaan terhadap penglibatan mereka dengan melawat ditempat dimana mereka bertugas. Perjumpaan secara tak formal yang melibatkan perbincangan dapat meningkatkan motivasi di samping yang sama boleh juga mendapat maklum balas dari mereka. Peluang ini juga boleh digunakan oleh pihak pentadbir untuk menyelesaikan masalah seperti konflik dan rasa tidak puas hati antara kalangan pekerja sukarela.

c. Mengenalpasti faktor-faktor penghalang penglibatan.

Dengan mengenalpasti unsur-unsur yang menjadi penghalang kepada penglibatan mereka dapat mengurangkan masalah mereka dari terlibat dengan aktiviti organisasi. Kemudahan seperti bantuan pengangkutan, jadual tugas yang anjal, memberi bantuan sokongan semasa dalam tugas dapat mengurangkan masalah ketidakhadiran dalam tugas dan seterusnya dapat meningkatkan penglibatan mereka.

d. Melaksanakan aktiviti dengan ahli lama.

Organisasi boleh merancang aktiviti yang dapat memenuhi keperluan ahli sukarela yang berpengalaman. Pihak pentadbir boleh menjalinkan perhubungan dengan mengirimkan berita tentang perkembangan organisasi supaya hubungan yang sedia ada tidak terputus. Mereka hendaklah memberikan pengiktirafan tentang sumbangan yang telah diberikan sehingga tercapai visi organisasi. Perjumpaan secara formal seperti mengadakan jamuan hendaklah diadakan dari masa kesemasa.

2. Jenis tugas yang dilakukan oleh pekerja sukarelaan.

Komponen kedua yang dapat membentuk iklim yang menggalakkan kesukarelaan dalam organisasi adalah bentuk tugas yang diberikan kepada pekerja sukarela. Kajian yang dilakukan oleh Dailey (1986) menunjukkan bentuk tugas yang diberikan adalah merupakan sebagai petunjuk awal kepada rasa tidak puas terhadap kerja.

Kajian menunjukkan bahwa jenis tugas yang diberikan dan kelelahan peserta sukarela adalah faktor yang penting yang dapat menentukan kedudukan tahap motivasi pekerja sukarela. Antara langkah-langkah yang patut diambil oleh organisasi untuk memastikan mereka tidak berhenti dari kegiatan sukarela adalah seperti berikut:

a. Memberikan tugas yang realistik

Hasil tugas dapat ditingkatkan jika bentuk tugas yang diberikan adalah di bidang kemampuan yang boleh dilakukan. Seseorang pengurus program hendaklah mengagihkan tugas hendaklah mengetahui tingkat kemampuan individu dan jangkaan yang realistik yang dapat dilakukan dengan cemerlang. Begitu juga, jika ia merupakan pekerja sukarela yang baru, pastikan tugas yang diberikan menghasikan keputusan yang positif dan memberi kepuasan diri. Ini dapat meningkatkan motivasi intrinsik kepada pekerja sukarela.

b. Menambahkan autonomi dan tanggungjawab

Organisasi boleh menambah kepercayaan kepada ahli-ahli yang berpengalaman dengan memberikan tambahan tanggungjawab dan autonomi apabila mereka dapat menunjukkan meningkatkan kemahiran, berpegalaman dan komited. Peluang dan autonomi yang diberikan dalam membuat keputusan dapat meningkat rasa kepunyaan dalam organisasi ini. Di samping yang sama pekerja yang berpengalaman diberikan peluang untuk menzahirkan idea-idea yang kreatif tentang menyelesaikan masalah yang dihadapi dan juga meningkatkan kemampuan organisasi.

3. Peluang untuk membina potensi diri

Komponen ketiga dalam membina iklim yang sehat adalah memberikan peluang kepada ahli sukarela untuk membina potensi diri. Kepuasan yang diperolehi dari penglibatan yang membolehkan pekerja sukarela membina potensi diri merupakan ganjaran yang bermakna kepada mereka. Terdapat beberapa cara organisasi dapat menyediakan peluang untuk ahlinya membina kemampuan diri. Salah satu daripadanya ialah memberi peluang menjalankan aktiviti pembelajaran seperti memberi latihan, ini peluang untuk mereka berinteraksi dengan pekerja tetap dalam organisasi. Latihan yang diberikan dapat memberikan kemahiran yang baru bagi menangani tugas yang baru. Latihan juga mungkin dijalankan bagi meningkatkan komunikasi interpersonal bagi memudahkan menjalankan program latihan kepada pekerja sukarela yang lain seperti mengajar membina kumpulan dinamik.

Penutup

Dengan memahami bentuk motivasi dapat membekalkan pihak pentadbir organisasi sukarela atau pengurus program sukarela dengan pengetahuan yang dapat menangani permasalahan ahli-ahli sukarela. Pengetahuan ini dapat memberi panduan kepada pihak pentadbir bagi memenuhi kehendak pekerja sukarela dan dapat meningkatkan motivasi mereka dan dapat mengurangkan mereka keluar dari pertubuhan ini. Begitu juga dengan pengetahuan membentuk iklim organisasi dapat menyokong

pemimpin organisasi untuk mewujudkan rasa kepuasan bagi pekerja sukarela dan ini juga dapat menjamin pekerja sukarela untuk terus berkhidmat dalam organisasi tersebut.

Rujukkan

Brown, E. P, dan Zahrly, J. (1984), Nomenclature Rewards for Skilled Volunteers: A Look at Crisis Intervention Volunteers.”

Crouter, A., (1984) Spillover from Familyto Work: The Neglected Site of Worked Family Interface. Human Relation Vol 37.

Gidron, B., (1983). Sources of Job Satisfaction Among Service Volunteers. Journal of Voluntary Action Research. Vol 12.

Kanter, R. (1997). Work and Family in the United States: A Critical Review and Agenda for Research and Policy. Russell Sage Foundation. New York.

McClelland, D. C, (1985), HumanMotivation. Glenview, Ill. Scott Foresman.

Maslow, A. H., (1970), Motivation and Personality. (2nd ed.) New York: HarperCollin.

Pearce, J. L., (1982). Pacipitation in Voluntary Associations: How Members in Formal Organization Changes for Rewards of Participation. International Perspektive on Voluntry. Washinton D.C.: University Press of America.

Sieber, S. (1974). Toward a Theory of Role Accumulation. American Sociological Review. Vol. 39.

Vroom, V. H., (1964). Work and Motivation. New York: Wiley, 1964.